



תמצית
דו"ח לצרכנים*
2017/18
תאגיד מים וכיוב
עין אפק

*בהתאם לסעיף 81 לכללי תאגידי המים וכיוב תשע"א - 2011
אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה

3	דבר יו"ר דירקטוריון	▼
4	דבר מנכ"ל התאגיד	▼
5	חזון התאגיד והמדיניות המשולבת	▼
6	איכות ומצוינות	▼
7	שירות הדיגיטל- בשבילך בכל דרך שתבחר	▼
8	דואגים לאיכות המים שלכם	▼
9-13	משקיעים למענכם	▼
14	משק לשעת חירום	▼
15	עם הפנים לקהילה	▼
16-19	חשוב לדעת	▼
20	דרכי התקשרות	▼

דבר יו"ר הדירקטוריון

תושבים/ות יקרים/ות

אנו נמצאים בעיצומו של תהליך גידול ובניה מסיבי של העיר, אשר מעמידים אותנו בהתמודדות עם אתגרים בעלי קנה מידה, ובמקביל אנו מבצעים פרויקטים לשדרוג מערכות המים והביוב בשכונות הקיימות. בתוך כך, אנו שומרים על אספקת מים סדירה ואיכותית ובסופו של דבר, פועלים לפינוי השפכים בצורה נקיה ויעילה. השנה נתחיל בהחלפת כל מדי המים בראש העין, למדי מים חכמים, המאפשרים דיווח על נזילה בזמן אמת לתושב ובכך למנוע עוגמת נפש והוצאה כספית גבוהה.

כמו כן, שדרגנו את אתר האינטרנט הקמנו אפליקציה על מנת לאפשר ביצוע רוב הפעולות באופן דיגיטלי לשיפור השרות.

השנה נסיים את הנחת קו הסניקה לביוב, המחבר את אריאל, ישובי השומרון וראש העין לשפד"ן בעלות של כ- 70,000,000 ₪.

כל הכנסותיו של התאגיד מושקעות בשדרוג ובפיתוח מערכות הביוב והמים לטובת תושבי ראש העין. בשמי ובשם חברי הדירקטוריון, אנו מגישים לכם דו"ח זה, הכולל בתוכו את כל המידע שאנו מחויבים להביא לידיעתכם על פי חוק. כמו כן, נמשיך להוביל מדיניות של מקצוענות, שקיפות, יעילות, איכותיות ושיפור השרות למענכם.

תאגיד עין אפק ימשיך לפעול למענכם 24/7 שעות 365 ימים בשנה.

הנכם מוזמנים לפנות אליי בדואר אלקטרוני raziel248@gmail.com או לתאם עמי פגישה באמצעות מזכירות התאגיד. דלתי תמיד תהיה פתוחה בפניכם.

בברכה,
רזיאל אחרק
יו"ר דירקטוריון עין אפק

דירקטוריון החברה:

פרופ' רחלה מגנזי

סא"ל במיל. בעלת תואר ראשון ושני במנהל עסקים. תואר שני ושלישי (PhD) בניהול מערכות בריאות. ראש התוכנית לניהול מערכות בריאות באוניברסיטת בר אילן



אלי שמואל

עובד בחב"י היי טק. מנהל הנדסה בתחום תקשורת לווינים, בעל תואר ראשון במנהל עסקים, מתנדב פעיל במשא"ז 12 שנה, חבר בועד שכונת טל



אבנר אייזיק

יועץ עצמאי, תואר ראשון בכלכלה ולוגיסטיקה, תואר שני בלימודי מחשב



רזיאל אחרק

יו"ר תאגיד המים והביוב בישראל יו"ר דירקטוריון תאגיד "עין אפק בע"מ" ראש מנהלת התחדשות עירונית רמת גן חבר מועצת עיריית ראש העין



עו"ד דליה קוטאי

סא"ל במיל, בעלת תואר ראשון במשפטים, תואר ראשון בייעוץ חינוכי ותואר שני במנהל עסקים. עובדת כסמנכ"ל משאבים בקבוצת קרסו



דבר המנכ"ל

תושבים/ות יקרים/ות,

אני מתכבד להציג בפניכם את תמצית הדו"ח השנתי של "עין אפק".
התאגיד ימשיך בחתירה להשגת המטרות והיעדים שהוגדרו תוך המשך מגמת השיפור והייעול בכלל התחומים
בדגש על שדרוג תשתיות המים והביוב ברחבי העיר בהשקעת משאבים כספיים משמעותיים במטרה לספק
לתושבינו שירותי מים וביוב איכותיים.
אנו פועלים על פי נהלים סדורים שגובשו ע"י הדירקטוריון וברוח חזון החברה לשמש מודל איכותי בתחום ניהול
ופיתוח משק המים והביוב העירוני המתקדם, בעל ערך לתושבי העיר, תוך הקפדה על מקצועיות, שירותיות
והוגנות. לחברה מערך בקורות ונהלי עבודה מתקדמים ולא אחת היא קובעת סטנדרטים שהופכים בהמשך
לנחלת הכלל.
לרבות דו"ח איכות המים השנתי, שתוצאותיו מעידות על עמידתנו בסטנדרט איכות גבוה ובהתאם לתקנים
המחויבים בחוק.
לצד ההיבטים ההנדסיים, חרתנו על דגלנו להעניק לתושבי העיר שירות מקצועי, איכותי ויעיל בכל תחומי
הפעילות שלנו, ואנו מקפידים על כך.
אנו נמשיך לפעול לשמירה על הקשר עם הקהילה באמצעות סדרת פעולות ממוקדות בממשקים ישירים ובלתי
אמצעיים עם ציבור הצרכנים.
התוצאות המרשימות שבדו"ח הן תוצאה של פעילותם המקצועית והיומיומית והבלתי מתפשרת של עובדי
התאגיד הפועלים במסירות לאורך כל השנה ועל כך תודתי נתונה להם.

לשירותכם בכל עת,
יאיר אברהם, עו"ד
מנכ"ל

מבנה התאגיד

צורת התאגיד: חברה בע"מ
שנת הקמה: 2009

בעלי תפקידים מרכזיים

עו"ד **גידי פרישטיק**, יועמ"ש התאגיד
רו"ח **אחמד אכטילאת**, רו"ח התאגיד
רו"ח (משפטן) **מני צמח**, מבקר פנים

מר **אורי צדוק**, מנהל אגף כספים
מר **מרק קנדל**, מהנדס ראשי אגף הנדסה
מר **אריאל קרפיבקה**, מנהל מחלקת פרויקטים
מר **אלי כהן**, מנהל מחלקת תפעול
גב' **זהבה נחום**, מנהלת חשבונות ראשית
מר **אלון חמרי**, מנהל מחלקת רכש, מכרזים ולוגיסטיקה
גב' **לידור קלכמן**, מנהלת מחלקת גביה

המדיניות המשולבת של תאגיד המים והביוב עין אפק בע"מ

התאגיד וכל העובדים מטעמו מחויבים למימוש מערכת ניהול האיכות המשולבת, לתחזוקה ולשיפור המתמיד של האפקטיביות שלה ע"י אימוץ והטמעת תקנים בינלאומיים לאיכות (ISO 9001:2015), בטיחות ובריאות תעסוקתית (OHSAS 18001:2007) של העובדים וכן להגנה על הסביבה (ISO 14001:2015), וזאת על מנת לעמוד:

- ▶ באספקת שירותים מקצועיים, יעילים ובאיכות גבוהה של אספקת מים והולכת ביוב לכלל לקוחות התאגיד.
 - ▶ באמות המידה לשירותים כפי שהן מפורטות בכללי תאגידי המים והביוב, בדרישות חוק אחרות כנובע מכללי תאגידי המים והביוב ומחוק המים, בהוראות רשות המים ומשרדי הממשלה כפי שעולה מתקנות שהותקנו.
 - ▶ בדרישות חוק שונות שלהן היבטי בריאות תעסוקתית, בטיחות והגנת סביבה רלוונטיות לתאגיד.
 - ▶ בדרישות אספקת מים בשגרה ובחירום, ובדרישות צרכני המים ככל שאלו מתחייבות על ידי אמות המידה, והרשויות המקומיות שלהן נותן שירות, כפי שעולה גם מהנחיות דירקטוריון התאגיד.
 - ▶ ביעדי הנהלת התאגיד להפחתת השפעות המזיקות על הסביבה, הפחתת זיהומים וצריכת משאבים, כפי שעולה באופן כמותי מסקרי היבטים סביבתיים.
 - ▶ ביעדי הנהלת התאגיד להפחתת הסיכונים התעסוקתיים העולים מסקרי סיכונים שמבצע התאגיד לכלל פעילויותיו, וכן למניעת קיום מפגעי בטיחות או סביבה כלשהם שמקורם בפעילות התאגיד או קבלני המשנה מטעמו.
 - ▶ בדרישות אספקת מים בחירום על פי הנחיות רשות המים, וכן באירועי חירום פנימיים כגון שריפה, רעידת אדמה וכדומה.
- התאגיד מתחייב לבצע באופן יעיל ואפקטיבי את תהליכיו אלו, ולמדוד את עצמו בהתאם לשיעורים רצון צרכניו והניטורים והבקורות הפנימיים שהוא מבצע לאיכות, בטיחות והשפעה על הסביבה. התאגיד מתחייב להקטין באופן מתמיד את הסיכונים, ההיבטים הסביבתיים והמפגעים, שעובדיו, מבקריו, קבלניו וצרכניו, וכן כל מחזיקי דעה חשופים להם, וכן לשפר את שירותיו באופן מתמיד. ההנהלה תשאף לבצע את כל אלו, תוך שיתוף העובדים, וציבור הצרכנים.
- ההנהלה תקבע יעדים שנתיים לשיפור מרכיבי האיכות, הבטיחות והגנת הסביבה בסקר הנהלה. מדיניות זו תופץ ותוסבר לכל העובדים וקבלני המשנה, תהיה זמינה למחזיקי דעה ולציבור ותיסקר אחת לשנה, לבדיקת המשך התאמתה לביצועי הארגון.

רז"א אחרק
יו"ר דירקטוריון

יאיר אברהם, עו"ד
מנכ"ל

מטרה מרכזית!

שיפור איכות ואמינות אספקת המים והשבת הביוב, העצמת רמת השליטה והבקרה על התשתיות הפיזיות העומדות בבסיס אספקתם של שירותים אלה.

5	4	3	2	1
צמצום הגירעון המצטבר של התאגיד לצד מיצוי פוטנציאל הבעיה	יצירת התשתיות הפיזיות הארגוניות והניהוליות לעמידה בהסכמי הגג	צמצום פחת המים	העמקת בקרת האיכות והטמעת תפיסת האיכות בכל תחומי העשייה	שיפור איכות ואמינות ממשקי השירות לצרכן לצד העמקת הקשר עם הקהילה

איכות ומצויינות

בשנת 2017 נבדק תאגיד "עין אפק" ועמד בדרישות התקנים: איכות ומצויינות (ISO 9001) ניהול סביבתי (ISO 14001) וניהול בטיחות ובריאות בתעסוקה (OHSAS-18001)

בתסגרת זו הוענקה לתאגיד תעודת "תו זהב", המעידה על התאמת מערכות ניהול האיכות של התאגיד לרמה גבוהה על פי דרישת מכון התקנים השיראלי.



תבחין תאגידי המים

חריגה קטנה	10 תאגידים
◀ עפולה, נצרת עילית, מגדל העמק	
◀ קרית אתא	
◀ קרית מוצקין, רכסים	
◀ ראשון לציון	
◀ רהט	
◀ רעננה	
חריגה משמעותית	7 תאגידים
◀ בית שמש	
◀ הוד השרון	
◀ חדרה	
◀ חולון, אזור, בית דגן, אור יהודה	
◀ יבנה, גן יבנה	
◀ ירושלים, אבו גוש, מבשרת ציון	
◀ מודיעין	
◀ קרית גת	
◀ רמת גן	
◀ רמת השרון	
חריגה משמעותית מאוד	18 תאגידים
◀ אעבלין, בסמת טבעון, זרזיר, תמרה, כאבול, כפר מנדא, שעב, שפרעם, כאוכאב, ביר אלמכסור	
◀ בת ים	
◀ מעלות תרשיחא, שלומי, כפר ורדים, כסרא סמיע	
◀ נצרת, איכסל, יפיע, עילוט, ריינה	
◀ ערד, דימונה, ירוחם, מצפה רמון	
◀ פתח תקווה, אלעד, כפר ברק	

עומדים בעורמה	17 תאגידים
◀ אבו יהודה, כפר יונה, פרדסיה, קדימה-צורן, תל מונד	
◀ באר שבע ואופקים	
◀ בועיינה נוג'ידאת, דבוריה, טורעאן, כפר כנא, משהד, שיבלי אום אלג'נם, עין מאהל	
◀ גבעתיים	
◀ גני תקווה	
◀ דיר אל אסד, בענה, מג'דל כרום, דיר חנא, נחף, עראבה, סכנין	
◀ טבריה	
◀ טירה, ג'לג'וליה, כפר קאסם	
◀ יקנעם עילית, רמת ישי, קרית טבעון	
◀ כפר סבא, כוכב יאיר-צור יגאל	
◀ כרמיאל	
◀ נס ציונה	
◀ נתניה	
◀ קרית אונו	
◀ קרית ביאליק	
◀ קרית ים	
◀ ראש העין	
חריגה קטנה	18 תאגידים
◀ אבו סנאן, ג'דידה מכר, ג'וליס, כפר יאסיר, ירכא, מזרעה, ינוח ג'ת	
◀ אום אל פחם, כפר קרע, בסמ"ה, מעלה עירון, ערערה, באקה, ג'ת	
◀ אילת	
◀ אשדוד	



שירותי הדיגיטל - בשבילך! בכל דרך שתבחר

קבלו פטור מהתור!

מערכת "זימון תורים מראש" היא חלק ממגוון החידושים הטכנולוגיים שהטמיע התאגיד במהלך השנים האחרונות. שרות זה מאפשר לתושבים להזמין תור מראש למחלקת שירות הלקוחות באופן ידידותי, פשוט ונוח.

"וואו", איך עושים את זה?"

באחת מהדרכים הבאות:

אפליקציית "MAST" / אתר התאגיד בכתובת:
www.einafek.co.il

פשוט ונוח, תודה!



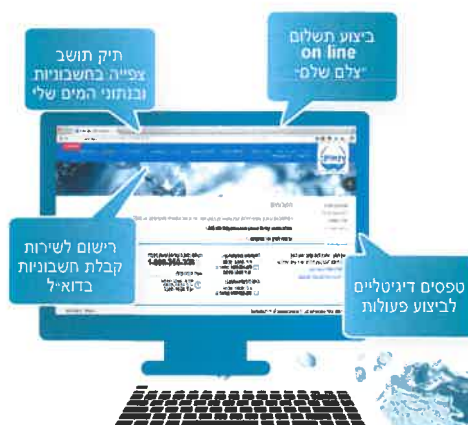
חושבים ירוק, רואים רחוק-

מהיום מתחילים לקבל חשבונות חיוב לחיבת המייל הפרטית שלכם לפני כולם! להצטרפות לחשבונית במייל יש להיכנס לאתר MAST.CO.IL או באפליקציה.

אפליקציית "MAST"



אתר התאגיד www.einafek.co.il



תאגיד עין אפק בע"מ עוקב בקביעות אחר איכות מי השתייה המסופקים לתושבי העיר ולבאים בשעריה, כדי להבטיח שמי הברז יהיו ראויים לשתייה. איכות המים, אופי הדיגום ותדירותו נקבעים ע"י משרד הבריאות כאשר דיגום המים מבוצע ע"י התאגיד, יש לציין כי בדיקות איכות המים הנערכות ע"י התאגיד ומשרד הבריאות, מתבצעות בנוסף לבדיקות חברת המקורות אשר מספקת את המים לרשות. מספר התושבים בעיר בשנת 2017: כ-55,000 תושב כמות המים אשר נצרכה בשנת 2017: כ-4,023,161 מ"ק בדיקות מיקרוביאליות - תדירות: שבועי. גורמים בבדיקות: קוליפורמים, קוליפורמים צואתיים, רמת כלור. הערה: במקרה ומתגלה תוצאה חריגה מהתקן, מבוצעת בדיקה חוזרת תוך 24 שעות. במידה וגם בבדיקה החוזרת נמצאת חריגה מהתקן אזי התוצאה נחשבת כלא תקינה, והתאגיד פועל לפי הנחיות משרד הבריאות הנקבעות באופן נקודתי ופרטני.

רשימת נקודות דיגום מים.

מס' נקודה	שם נקודת דיגום	כתובת	סוג
1	רשת שכי נווה אפק	ברקן 11	רשת
2	רשת שכי גבעת הסלעים	דרך הציונות 2	רשת
3	רשת שכי גבעת טל אילנות	זית פינת תפוח	רשת
4	רשת מרכז העיר בניין העירייה	שילה 22	רשת
5	רשת רח' שבזי	שבזי 107	רשת
6	רשת אזור התעשייה	עבודה 13	רשת
7	רשת רח' חזון איש	חזון איש 98	רשת
8	רשת רח' יהושע בן נון	יהושע בן נון 32	רשת
9	פארק תעשייה אפק	מלאכה 25	רשת
10	צומת דיין - מרכז מסחרי	כרמל פינת אורן	רשת
11	בריכת צמרת רה"ע - 150 + 2500 מ"ק		מאגר/ בריכה
12	בריכה + מגדל א.ת. פארק אפק 500 מ"ק		מאגר/ בריכה
13	בריכה מגדל צדק תחתון 105 + 5000 מ"ק		מאגר/ בריכה
14	חיבור מקורות 1	עצמאות 11	כניסה ממקורות
15	חיבור מקורות 2	יהודה הלוי - הלח"י	כניסה ממקורות
16	בריכות מים מגדל צדק עליון +138		מאגר/ בריכה
17	פארק לב העיר	מרבד הקסמים	רשת
18	רשת יהודה הלוי	יהודה הלוי 9	רשת
19	רשת מצפה אפק	תורי זהב 17	רשת
20	רשת ה' באייר	ה' באייר 107	רשת
21	רשת מתחם B1	רחוב האלוף גורן	רשת
22	רשת מתחם B2	רחוב חיים הרצוג	רשת
23	רשת מתחם A3	רחוב שי עגנון	רשת

תוצאות בדיקות מיקרוביאליות מ- 1/1/2017 - 31/12/2017

על פי חוק לתקן פקודת העיריות מספר 75 (חובת הדיווח על איכות המים, התשס"א - 2001) תיקון סעיף 238, להלן דיווח תקופתי

מספר בדיקות מיקרוביאליות				מספר בדיקות מיקרוביאליות
מתוכנן	בוצע	חריגות	תקינות	
37	37	0	37	חיבורי מקורות
52	52	0	52	בריכות מים
211	211	0	211	רשת אספקה
300	300	0	300	סה"כ
מספר בדיקות מיקרוביאליות				מספר בדיקות מיקרוביאליות
מתוכנן	בוצע	חריגות	תקינות	
12	12	0	12	מחנות (עפרת/ברזל/נחושת)
1	1	0	1	טריה למתנים
13	13	0	13	סה"כ

תקן מי השתייה קובע כי ב- 100 מ"ל מים לא ימצא חיידק קוליפורם צואתי או חיידקי קוליפורמים. הערה: בוצעה בדיקה חוזרת נמצא כי בבדיקה החוזרת התוצאה תקינה - לפי תקנות משרד הבריאות במידה ותוצאת בדיקה החוזרת תקינה, אזי המים ראויים לשתייה.

כמידי שנה, הכנסות התאגיד, הפועל כמשק כספים סגור, מושבות לרווחת התושבים כהשקעות בשיקום, בשדרוג ובפיתוח תשתיות המים והביוב. בשנת 2017 השקיעה החברה מיליוני ₪ בשיקום ופיתוח תשתיות.

תחנת שאיבה ג'

התחנה ממוקמת ברחי יהושוע בן נון. סונקת את השפכים לקו סניקה "אריאל-שפד"ן". התחנה תוכננה לעומק של צינור בכניסה כ- 10 מטר עומק, עם 2 בורות איגום ומתקן נטרול ריחות מודרני.
עלות: 15,000,000 ₪ הסתיים ב- 01/2017



שדרוג קווי מים וביוב ברחוב שדרות שלמה המלך-

בוצע קו מים, ביוב, ניקוז ושיקום כבישים לאחר ביצוע קווי סניקה בתחום הרחוב. במסגרת הביצוע הוחלף קוטר הצינור בקטע מרחוב אצ"ל עד רחוב שבזי.
עלות: 3,500,000 ₪ תאריך סיום משוער: 10/2018



הקמה של מערכת GIS

התחיל הליך של הקמת מערכת GIS. ההליך ימשיך באופן אינטנסיבי במשך שנה. העבודה תכלול מיפוי של המערכות הקיימות בעיר לרבות שכונות חדשות, הוספת נתונים בשכונות הוותיקות ע"י מדידה מדויקת ולפי שלבי התקדמות. מתוכננת גישה לתושבים בשנים 2018-2019 לאחר סיום הזנת הנתונים.

מכון ד'

יהפוך למכון משני: לאחר הפסקת הזרמת שפכי כפר קאסם למכון ד'. במהלך העבודות ישודרגו כל מערכות וציוד המכון. בוצע שלב א של הפרויקט: חיבור לקו סניקה חדש שיסלק שפכים לקו "אריאל-שפד"ן".
עלות משוערת: 8,000,000 ₪ תאריך סיום משוער: 12/2021



רן- 150 "צומת קסם"

ביצוע אזור פיתוח חדש לפי תב"ע רנ/150 כפוף להתקדמות הפרויקט ע"י העירייה וחב' נצבא. מתוכננים ביצוע מערכות חדשות מים וביוב לפי דרישות משרד הבריאות. ביצוע מערכות מים וביוב יתאפשר אך ורק בסיום ביצוע מערכות מים וביוב בעבור שכונת מגורים רנ/9 ב' (שכ' חורשים).



שכונת "חורשים"

רנ 9/ א'- בהכנה למכרז נמצא פרויקט ביצוע מערכות מים וביוב בעבור שכונת מגורים רנ/9 (שכ' חורשים) כ-1180 יח"ד. הפרויקט כולל הקמת קו ביוב מאסף חדש בקוטר 560 מ"מ עד להתחברות לתחנת שאיבה ג'. ביצוע הפרויקט מורכב וכולל חציית רחוב יהושוע בן נון בעומק כ- 9 מטר. ייתכן שלצורכי ביצוע קו ביוב בגרביטציה בשיפוע קטן ובעומק כ- 9 מטר יידרש פרויקט כולל שינויים גאומטריים ברחוב. בעקבות זה יידרש העתקת קטע קו סניקה קיים 16" מתחנת ג' לתחנה ד', ביצוע שדרוג והחלפת קוטר לקו מים קיים והכנת קו מים לרחוב העבודה (אזור תעשייה ישן), ביצוע הכנה לשדרוג מערכת ביוב באזור תעשייה ישן.

עלות משוערת: 7,000,000 ₪ תאריך סיום משוער: 12/2018





- ברכת מים 6000 מ"ק ברום +175 ובוסטר להגברת לחץ במתחם E שלבי סיום של בריכת מים חדשה שתשפר את רשת המים באזור לחץ +175. בוסטר שיספק מים למגורים במתחם ללחץ גבוה +210
עלות משוערת: 9,450,000 ₪
צפי משוער לסיום: בריכת מים - תופעל במהלך השנה,
בניית הבוסטר - 12/2018



- בוסטר מגדל צדק
טרם הפעלת הבריכה במתחם E מופעל עם תדר משתנה. לאחר הפעלת הבריכה הבוסטר יחובר לעבודה משותפת מול הבריכה. פיתוח ואכלוס במתחמים החדשים מחייב הוספת יחידת שאיבה נוספת למענה לצריכת המים שגודלת.
עלות משוערת: 600,000 ₪ צפי משוער לסיום: 06/2019

- מתחם C-
החלו בעבודות להכנת תשתיות מים וביוב במתחם כולל אזורי מגורים תעסוקה ומבני ציבור.
עלות משוערת: 5,000,000 ₪

- מתחם D-
הפרויקט נמצא בשלבי תכנון בעבור קווי מים וביוב בתחום המתחם וביצוע דרך גישה לתחנת שאיבת ביוב ז' כולל קו סניקה עד התחברות לקו מאסף אריאל - שפד"ן.
עלות משוערת: 5,500,000 ₪



- מתחם E
בוצעו קווי מים וביוב במתחם בעבור כ- 2000 יח"ד. הפרויקט מתוכנן ומבוצע ע"י התאגיד בשיתוף עם העירייה. הפרויקט כולל מספר שלבים:
הסתיים ביצוע קו מים ראשי בקוטר 18" להזנה בריכת מים חדשה לאזור לחץ +175 (D)
ביצוע קווי מים ל- 2 אזורי לחץ (+175) (+210)
ביצוע קו ביוב מאסף ממתחמים E, D, C, F ועד תחנת שאיבת ביוב ז'.
עלות משוערת: 12,000,000 ₪ צפי משוער לסיום: 03/2019



- הקמת תחנת שאיבה ז'
ביצוע של תחנת שאיבה לקליטת שפכים של מתחמים חדשים, סונקת לקו מאסף דרומי ומשם לשפד"ן.
עלות משוערת: 16,500,000 ₪ צפי משוער לסיום: 03/2019

- קו ביוב עורפי וחיבורי ביוב במגרשי חברת "רם אדרת" בשכונת פסגת טל-
בוצע קו ביוב לאיסוף השפכים של השכונה.
עלות משוערת: 190,000 ₪ הסתיים ב- 12/2017



▼ **החלפת קווי מים ראשיים ברחובות הפרחים, יערה, עירית ודן**
לאור פיצוצי מים רבים ברחובות עקב צנרת לקויה שבוצעה בשנות ה-80, התאגיד בתהליך החלפה של קווי המים לצנרת מסוג פוליאתילן, רמת אמינות גבוהה ושמירה על איכות מים.
עלות משוערת: 3,000,000 ₪ צפי משוער לסיום: 06/2018



▼ **תוכנית אב למים וביוב**
מטרת התוכנית לקבוע את כל מאפייני רשתות המים והביוב לשנים הבאות על מנת להבטיח אספקת מים תקינה וסילוק שפכי ביוב המשתנים עם פיתוח העיר.



▼ **שדרוג רחוב חגיבי**
במסגרת שיקום וסלילת הרחוב מבצע התאגיד בשיתוף חכ"ל החלפת קווי ביוב ראשיים ומשניים הנמצאים במקום והנחת קו מים חדש לאורך הרחוב.
עלות משוערת: 6,300,000 ₪ צפי משוער לסיום: 10/2018

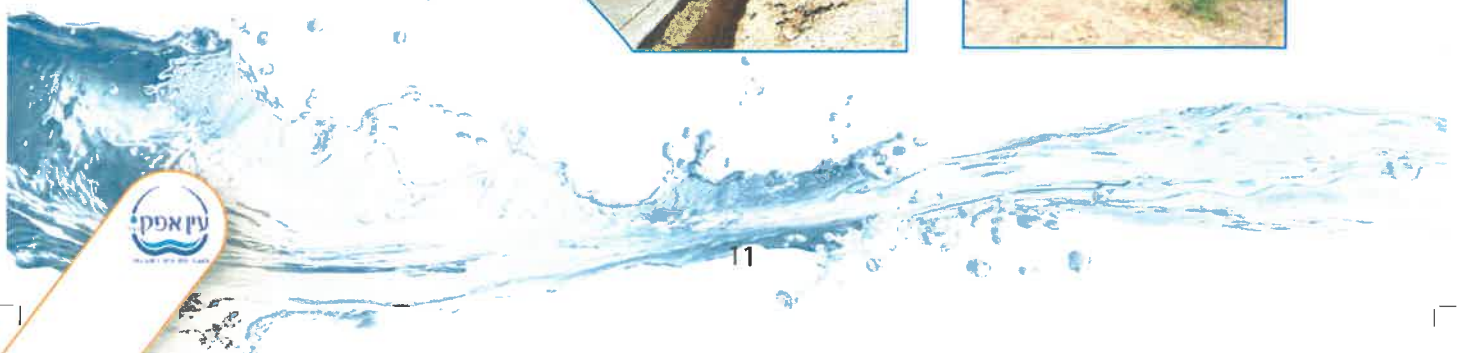


▼ **ביצוע קו מים לסגירת המעגל ברחוב סמדר בקטע בין רחי יריעות שלמה ורחוב מגדל דוד**
סגירת מעגל מים לשיפור אמינות תפקוד מערכת המים.
עלות: 120,000 ₪ הסתיים ב- 12/2017

▼ **הנחת קו מים ראשי לאזור לחץ (175) + בשכונת נווה אפק רחוב מנור קטע מרחוב קיבוץ גלויות עד רחוב נווה אופקים-**
בוצע קו מים להגברת לחץ המים ושיפור אמינות המים ותפקוד המערכת.
עלות: 340,000 ₪ הסתיים ב- 10/2017



▼ **רחוב לח"י**
החלפת קו ביוב ישן ומתן אפשרות לחיבור ביוב למגרשים עתידיים.
עלות: 74,000 ₪ הסתיים ב- 08/2017





▼ **החלפת קווי מים ראשיים ברחובות דייה וערבה**

יבוצע קו מים להגברת לחץ המים, שיפור אמינות המים ותפקוד המערכת.
עלות משוערת: 1,500,000 ₪ צפי משוער לסיום: 12/2018



▼ **קר"מ) מערכת ממוחשבת לקריאת מוני מים מרחוק**

תאגיד "עין אפק" עתיד להתקין ברחבי העיר מערכת ממוחשבת לקריאת מוני המים.
תהליך ההתקנה צפוי להתחיל במחצית השנייה של שנת 2018.
מדובר במערכת חדשנית, מתקדמת וחכמה, אשר תשפר במידה ניכרת את איכות השירות לתושב בכל הנוגע למדידת צריכות המים בבתי האב בעיר לרווחת התושבים.
בין יתרונותיה של המערכת: דיווח על צריכות מים בזמן אמת, התראה מידית על מזילות מים בצנרת הביתית והעירונית, זיהוי חבלות במדי המים ועוד. חשוב לציין כי המערכת פועלת בהתאם לדרישות ההלכה בנושא שמירת השבת.

עלות משוערת: 15,000,000 ₪ צפי משוער לסיום: 2024



▼ **שדרוג רחי האצייל**

במסגרת שיקום וסלילת הרחוב מבצע התאגיד בשיתוף חכ"ל החלפת קווי הביוב והמים לאורך הרחוב.
עלות משוערת: 4,117,479 ₪ צפי משוער לסיום: 10/2018

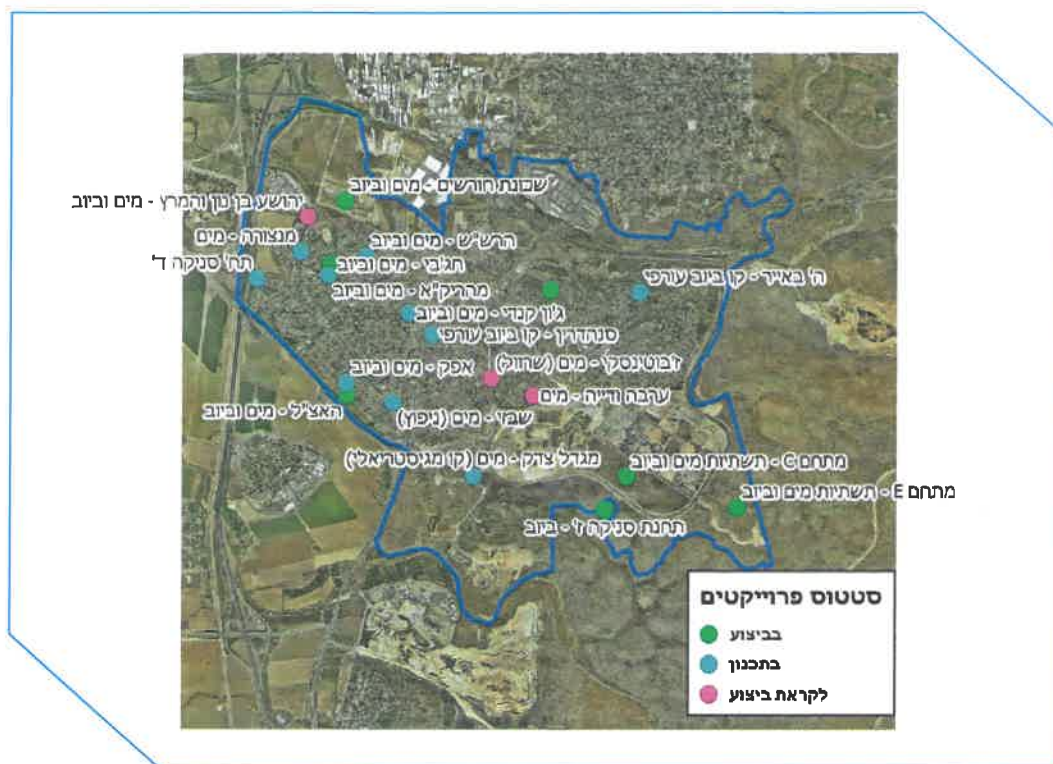


▼ **אפק השומרון**

אפק השומרון בע"מ הינה חברת בת של תאגיד עין אפק.
אפק השומרון מבצעת קו לסניקת ביוב מאריאל דרך יישובי השומרון, ראש העין לנקודת החיבור לצינור השפד"ן.
חלק מהקו עובר בראש העין, בגבעות המזרחיות ומהווה תנאי לאכלוס השכונות החדשות.
עלות משוערת: 70,000,000 ₪ ובמימון מלא של מדינת ישראל.

משקיעים למענכם

במסגרת תכנית ההשקעות השנתית לשיקום, שדרוג ופיתוח תשתיות המים והביוב, להלן הפרויקטים בביצוע ופרויקטים המתכננים לשנת 2018-2019



לשרותך בכל עת 24/7



תאגיד עין אפק נערך בכל העת למקרים של אירועי חירום. כחלק מהנחיות רשות המים, אנו מיידעים את התושבים גם בעת שגרה זו, לגבי אופן ההיערכות הנדרש לשעת חירום. בשנים האחרונות ביצע תאגיד עין אפק השקעות רבות בהיערכות לשעת חירום, הכוללות: רכישת ציוד, ובכלל זה מיכלי מים ומיכלים אישיים לאספקת מים, הדרכות ותרגול העובדים, התקנת אמצעי ביטחון וחירום, רישות באמצעי אבטחה אלקטרוניים בכל מתקני המים והביוב, והטמעת מערכת GIS כעזר לשליטה וניהול מערך המים והביוב ברגיעה ובשעת חירום.

מצבי החירום נחלקים ל-5 מצבים, כאשר לכל אחד מוגדרת נורמת מים לתושב:

מצב חירום מס' 1: מצב שיגרה, אין הגבלה על צריכת מים ביתית. עיקר היערכות התושב למצב זה, הינו הכנת מלאי מים לכל המשפחה, על פי חישוב של 4 ליטר לאדם ליממה, לצרכי שתייה בלבד, וזאת למשך 3 ימים, דהיינו, 12 ליטר לנפש.

מצב חירום מס' 2: מצב בו קיימת התרעה כי צפוי להתפתח מצב חירום. עיקר היערכות התושב למצב זה, הינו הכנת מלאי מים לכל המשפחה, על פי חישוב של 4 ליטר לאדם ליממה לצרכי שתייה בלבד, וזאת למשך 3 ימים, דהיינו 12 ליטר לנפש.

מצב חירום מס' 3: במצב זה צפויות תקלות וניתוקים באספקת המים. במצב זה יבצע התאגיד ויסות מים בין איזורי החלוקה, במטרה לווסת ככל שניתן את משכי אספקת המים לבתי התושבים. יתכן מצב של חלוקת מים חלקית בתחנות חלוקת מים בשטח העיר.

מצב חירום מס' 4: במצב זה לא תתאפשר אספקת מים לחלק משכונות העיר, בשל תקלות ופגיעה בצנרת. התושבים יתבקשו לגשת לתחנות חלוקת מים שיהיו פרושות ברחבי העיר, על פי הודעה מראש.

מצב חירום מס' 5: במצב זה אספקת המים בעיר כולה תושבת, בשל כך תבוצע חלוקת מים לכל תושבי העיר. במקרה זה תוגבל כמות המים שתחולק לכל נפש ל-4 ליטר ליממה עבור אדם - לכל צרכיו.

ערכת סניטציה בשעת חירום - במקרים בהם הופסקה אספקת המים, יש לשמור על נקיון וסניטציה. מלבד בקבוקי המים אנו ממליצים גם להצטייד בערכת סניטציה. יש לשמור את הערכה במקום מוצל, קריר ויבש, בחדר המוגדר לשעת חירום או ממ"ד. הערכה תכלול: חבילת מגבונים לחים או גיל אנטי בקטריאלי - המיועדים לשמירה על היגיינה אישית במקום מים. כלים חד פעמיים ומגבות נייר - לשימוש במקרים בהם לא תתאפשר רחיצת כלים. שקיות לאיסוף פסולת - לשמירה על ניקיון הסביבה ומניעת מפגעים סביבתיים. שקיות סניטציה - שקית מיוחדת לצרכים סניטריים - לשימוש בשירותים. ניתן לרכוש באתרים מתמחים באינטרנט.



מתנדבים בשעת חירום

תאגיד "עין אפק" מחפש מתנדבים תושבי העיר, לסיוע בשעת חירום במגוון תחומים:

סיוע פיזי בתחנות חלוקת המים בעלי מקצוע	סיוע בניהול חדר המצב של התאגיד (מהנדסים/הנדסאים בתחום המים והביוב, משקים / קצינים בעלי עבר צבאי מתאים) בעלי גיפים ונגרים
תשמלאים, רתכים ואינסטלטורים	סיוע לוגיסטי מענה לטלפונים ועזרה במשרדי התאגיד
סיוע בהעברת ציוד ממקום למקום ובעלי כלי צמ"ה	

המתנדבים יעברו הדרכה לשעת חירום וישתתפו בתרגילים המתקיימים בעיר.
המעוניינים נא שלחו דוא"ל לכתובת: info@einafek.co.il או בפקס: 073-7151156
נא ציינו שם מלא, מספר טלפון, תחום התנדבות מועדף וניסיון מקצועי אם קיים בתחום - ואנו נחזור אליכם.
במקרה של תקלות מים וביוב יש להתקשר למוקד 106
1-800-350-303 www.einafek.co.il

עין אפק למען הקהילה



חברי דירקטוריון, מנהלי ועובדי תאגיד עין אפק יצאו ביום שלישי, 13/03/2018, ל"יום מעשים טובים" בקהילה ברחבי העיר, בתיאום עם אגף הרווחה בעיריית ראש העין.

במסגרת הפעילות, התאגיד טיפל בליקויים והתקין אביזרים חדשים לרווחת התושבים במערכת האינסטלציה הפרטית של האוכלוסייה החלשה בעיר.

יצוין כי מבצע זה התקבל בהתרגשות ובסיפוק רב הן בקרב התושבים והן בקרב עובדי התאגיד על תרומתם לקהילה.



חידון התנ"ך לבתי ספר יסודיים
חידון התנ"ך לבתי ספר יסודיים יתקיים ביום ראשון, 13.05.2018, בחסות תאגיד המים עין אפק בסימן "המים במקורות"

חידון התנ"ך למבוגרים

חידון התנ"ך למבוגרים התקיים ביום רביעי, 15.03.2017, נערך בחסות תאגיד המים עין אפק בסימן "המים במקורות".



חשוב לדעת!

אחזקה שוטפת של רשת המים והביוב

ריסוס והדברה - התאגיד מדביר אלפי שוחות ביוב מידי שנה. זאת במסגרת תכנית עבודה דו-שנתית אשר במסגרתה מרוססות כלל שוחות הביוב העירוניים.

שטיפות קווים יזומות - התאגיד נלחם בסתימות ובגלישת קווי הביוב העירוניים. התאגיד פועל במסגרת תכנית תלת שנתית ומבצע שטיפות יזומות בקווי הביוב העירוניים. מטרת הפרויקט היא מניעת הצטברות מגבונים ושומנים אשר יכולים לגרום לסתימות בקווי הביוב.

זכרו, השלכת מגבונים היא הגורם העיקרי להיווצרות סתימות במערכת הביוב הפרטית והעירונית.
מגבונים ופריטים שאינם מתכלים יש להשליך לפח האשפה ולא לאסלה!



חשוב לדעת!

הארקה

הארקה היא חיבור בין מכשירי החשמל המצויים בבית ובין האדמה, באמצעות מוליך המאפשר סגירת מעגל חשמלי לאדמה במקרה של תקלה באחד המכשירים. הארקה היא אמצעי בטיחות חיוני יחד עם ממסר פחת (מגן נגד התחשמלות) שמתפקידו לגרום לניתוק אספקת הזרם למכשיר חשמלי כאשר גוף המכשיר מחושמל עקב תקלה.

הארקה בנכסים אשר נבנו לפני שנת 1978 התבססה על צינור המים הפרטי שהיה מפלדה ולכן התקיים רצף מערכת הארקה. נכסים אשר נבנו באותן השנים, ואשר החליפו את צנרת המים שלהם מברזל לפלסטיק, יש לבדוק ולהקפיד כי כבל הארקה מחובר כדין ומספק הגנה מפני התחשמלות באותו נכס. האחריות על בדיקת הארקה במד משני היא של הדייר. התאגיד אחראי ומקפיד על חיבורי הארקה עד למד המים הראשי. לפיכך מומלץ לבדוק את תקינות מערכת הארקה בעזרת חשמלאי מוסמך.



3 חשוב לדעת!

כללי חישוב עלות - נזילות

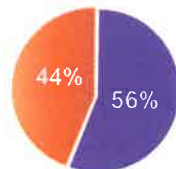
- בתיקון שפורסם ביום 1.1.2018 בכללי תאגידי מים וביוב בנושא חישוב עלות, ואשר נכנס לתוקף באותו היום הוחלפה הוראת סעיף 25 (ב) לכללי חישוב עלות. להלן ההוראה המעודכנת:
- (ב) התגלתה בנכס צריכה חריגה הנובעת מנזילה, תזכה החברה את הצרכן כדלקמן:
- (1) בשל כמות מים שעד לצריכה הרגילה או הפרשי המדידה הרגילים, לפי העניין - לפי התעריפים למים ולביוב המפורטים בכללי התעריפים:
- (2) בשל כמות מים מעבר לכמות בפסקה (1) ועד 100 מ"ק מעל אותה הכמות לפי התעריף בעד כמות מוכרת לצריכה ביתית לפי סעיף 3 (א)(1) בכללי התעריפים.
- (3) בשל כמות מים מעבר לכמות בפסקה 2 - תעריף בסכום 1 ש"ח למ"ק.

4 דמי הקמה

- באתר התאגיד תוכלו למצוא הנחיות מפורטות ליזמים ולבונים ואת כל המידע הדרוש להליך לקבלת היתר הבנייה, טופס 4 ועוד.

5 מוקד תקלות

- המוקד העירוני מקבל פניות תושבים לעניין תקלות מים וביוב, התאגיד מחויב בסטנדרטים שנקבעו בכללי אמות המידה וחוק הגנת הצרכן, כגון: זמני המתנה, טיפול בפניה וכדומה.



בשנת 2017 התקבלו בתאגיד:

- 2,296 פניות בנושא מים
- 1,831 פניות בנושא ביוב
- כל הפניות טופלו במלואן!

6 חשוב לדעת!

נזילות מים

- נזילות מים ברשת הפרטית גורמת לאובדני מים. לא תמיד מבחינים בנזילה עם היווצרותה. זיהוי מוקדם של סממני הנזילה מונע/ מצמצם את היקף אובדני המים ואת החיוב בגינם.
- מידע מלא באתר התאגיד www.einafek.co.il ובאתר רשות המים www.water.gov.il

חשד לנזילה? בצעו את הפעולות הבאות:

בדקו האם ישנם סממני נזילה הנראים לעין: רטיבות בקער, טפטוף ברז, נזילה ממכל ההדחה וכדו'

מומלץ להפסיק את זרימת המים בנכס (לסגור את כל הברזים) ולבדוק האם מד המים ("הפרפר" במרכז מד המים) ממשיך להסתובב, כאשר אין כל שימוש במים בנכס.

אם המד מסתובב גם כאשר הברזים בנכס סגורים, ככל הנראה מדובר בנזילה. יש לפנות לאיש מקצוע באופן פרטי לביצוע בדיקה מקיפה בנכס ולפעול לתיקון בהתאם.

לאחר מכן, יש לפנות לתאגיד להגשת בקשה להכרה בתעריף נזילה בגין הצריכה החורגת מהצריכה הממוצעת, בצירוף המסמכים הנדרשים.

חשוב לדעת!

ירידת תעריף המים

תאריך עדכון	תעריף נמוך (ש"ל למ"ק, כולל מע"מ)	תעריף גבוה (ש"ל למ"ק, כולל מע"מ)
1 ביולי 2017	6.546	12.327
1 בינואר 2017	7.659	12.327
1 בינואר 2016	7.676	12.355
1 ביולי 2015	7.96	12.82
1 בינואר 2015	8.05	12.95
1 ביולי 2014	8.88	14.29
1 בינואר 2014	8.89	14.31

איכות השירות לצרכן

סוג פניה	כמות פניות ב-2017
מרכז שירות הלקוחות הפרונטלי	28,102
שיחות למוקד שירות הלקוחות הטלפוני	45,931

זמני המתנה ממוצע זמני המתנה (בדקות) לשנת 2017

מרכז שירות לקוחות	כ- 00:10:30
מוקד טלפוני	כ- 00:01:28

תעריף המים-ממה מורכב?

מ"מ	תעריף א' (כולל מע"מ)	תעריף ב' (כולל מע"מ)
מים	6.546	12.327
ביוב	5.065	

8 חשוב לדעת!

החלפת מחזיקים בנכס (בעת מכירה, קנייה ושכירות) - איך עושים זאת?

1. ממלאים טופס דיגיטלי "בקשה להחלפת צרכנים בנכס" (באפליקציה או באתר)
2. מעדכנים את קריאת המונה נכון למועד העברת הנכס על גבי הטופס
3. מצרפים חוזה מכירה או שכירות חתום
4. מצרפים צילומי ת"ז של שני הצדדים
5. הדייר היוצא מהנכס מורע את יתרת התשלום שנותרה עד לקריאת המונה שצוינה בטופס
6. ממלאים טופס דיגיטלי לעדכון מספר הנפשות בנכס (באפליקציה או באתר)

9 חשוב לדעת!

אחריות על הצנרת בשטח הפרטי והעירוני

כל תקלה ברשת המים או הביוב הציבורית היא באחריות התאגיד.

כל תקלה ברשת המים או הביוב הפרטית היא באחריות דיירי המתחם.

ההפרדה הוגדרה על ידי המחוקק:

קו הגבול ברשת המים הוא במונה המים הכללי.

קו הגבול ברשת הביוב הוא בשוחת הביוב הראשונה מחוץ למגרש.



תעריפי המים לאוכלוסיות מיוחדות

על פי החלטת ועדת הכספים של הכנסת נקבעו קבוצות אוכלוסייה הזכאות לקבלת הטבה. רשימת הזכאים היא רשימה סגורה אשר הועברה לרשות המים ולספקי המים, מהמוסד לביטוח הלאומי לצורך עדכון הזכאים ברישומי ספק המים.

ההטבה המגיעה לכל זכאי הינה תוספת הקצבת מים של 3.5 מ"ק לחודש בתעריף הבסיסי. באפשרותך לפנות למוקד שירות הלקוחות של עין אפק או לסניף המוסד לביטוח לאומי ולברר האם הנך נכלל ברשימת הזכאים.

רשימת הזכאים:

1. זכאי לגמלה לפי ההסכם בדבר גמלת נייחות שנערך לפי סעיף 9 לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 (להלן - חוק הביטוח הלאומי);
2. זכאי לגמלת נכות כללית לפי פרק ט' לחוק הביטוח הלאומי, שנקבעה לו נכות רפואית בשיעור 70% לפחות;
3. זכאי לגמלת סיעוד לפי סעיף 224(א)(א1) או (2) לחוק הביטוח הלאומי;
4. זכאי לקצבת זקנה לפי סעיף 251 לחוק הביטוח הלאומי;
5. זכאי לקצבה מיוחדת לפי תקנות 3(ב) או (ג) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (מתן שירותים מיוחדים), התשל"ט-1978;
6. זכאי לגמלה לפי תקנות הביטוח הלאומי (ילד נכה), התש"ע-2010;
7. זכאי לגמלה לפי סעיף 2(א)(4) לחוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980;
8. זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4 לחוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 134 לחוק האמור;
9. זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4 לחוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד-1954 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 4 לחוק האמור;
10. זכאי לתגמול לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959 [נוסח משולב], שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרכן הזכאי לתגמול לפי חוק זה שדרגת נכותו נמוכה מ-50% אך הוא מקבל תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון;
11. זכאי לתגמול לפי חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התשל"ו-1970, שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרכן הזכאי לתגמול לפי חוק זה שדרגת נכותו נמוכה מ-50% אך הוא מקבל תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון;
12. מי שהמנהל הכללי של משרד הבריאות, החליט, לאחר שידע את הממונה על התקציבים במשרד האוצר, כי בשל סיבות רפואיות או בשל התקיימותן של נסיבות מיוחדות, הוא צורך כמות מים חריגה; החלטות למתן ההטבה או סירוב לתתה יפורסמו באתר משרד הבריאות ובאתר רשות המים, אך בלא פרטים שיאפשרו את זיהוי מבקש ההטבה;
13. צרכן שהיה זכאי להטבה זו לפי כל דין ערב תחילתן של התקנות וממשיכים להתקיים בו התנאים שבשלהם היה זכאי להטבה

המים המסופקים לראש העין

המים המסופקים לראש העין הינם מיהול של מים מותפלים ומי קידוחים. יחסי המיהול משתנים במהלך השנה, ולעיתים אף במהלך היום, בהתאם למדיניות התפעול.



דרכי ההתקשרות:

- ▶ אפליקציית "MAST" - להורדה דרך חנות האפליקציות בנייד
- ▶ אתר התאגיד - www.einafek.co.il
- ▶ פקס מחלקת שירות לקוחות - 03-9017389
- ▶ פייסבוק- ערוץ אינפורמטיבי
- ▶ מוקד תקלות עירוני - 106

כתובת מחלקת שירות לקוחות:

העבודה 11/1, בנין יד יצחק קומה 1, ראש העין

שעות קבלת קהל:

ימים א', ג' ו-ה' בין השעות 08:00-15:00
יום ב' בין השעות 08:00-18:30
יום ד' בין השעות 15:00-18:30

יצירת קשר

אתר MAST.CO.IL

מוקד שירות טלפוני: 1-800-350-303

שעות פעילות:
תשלום במענה קולי 24 שעות ביממה.
תשלום באמצעות נציג:
ימים א'-ה' בין השעות 08:00-22:00.
יום ו' בין השעות 08:00-12:30.
בירורים באמצעות נציג:
ימים א'-ה' בין השעות 10:00-19:00

